



PENULIS
Ulan Paramita

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNAAN QRIS (*QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN
STANDARD*) SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN DI BSI
*MOBILE BANGKING***

(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)



Editor
Dr. Herlina Yustati, MA. Ek
Esti Alfiah, M.E

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNAAN QRIS (*QUICK RESPONSE CODE*
INDONESIAN STANDARD) SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN DI BSI *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)

SKRIPSI



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH

ULAN PARAMITA

2223140102

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/1447 H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepsuasan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)” yang disusun oleh:

Nama : ULAN PARAMITA
NIM : 2223140102
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 11 Mei 2026 M

23 Dzulqa'dah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Herlina yustati, MA.Ek
NIP. 198505222019032004

Esti Alfiah, M.E
NIP. 199307212020122012

Mengetahui

Koordinator Perbankan Syariah

Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak
NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAH

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)” yang disusun oleh:

Nama : ULAN PARAMITA
NIM : 2223140102
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri-Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 21 Mei 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 4 juni 2026 M
18 Dzulhijjah 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah


Ketua

Sekretaris



Prof. Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Esti Alfiah, M.E
NIP. 199307212020122012

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Badaruddin Nurhab, M.M
NIP. 198508072015031005

Mengetahui,
Dekan



Prof. Dr. Suwarjin, M.A.
NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "(Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 13 Mei 2026

Mahasiswa yang menyatakan



ULAN PARAMITA

NIM. 2223140102

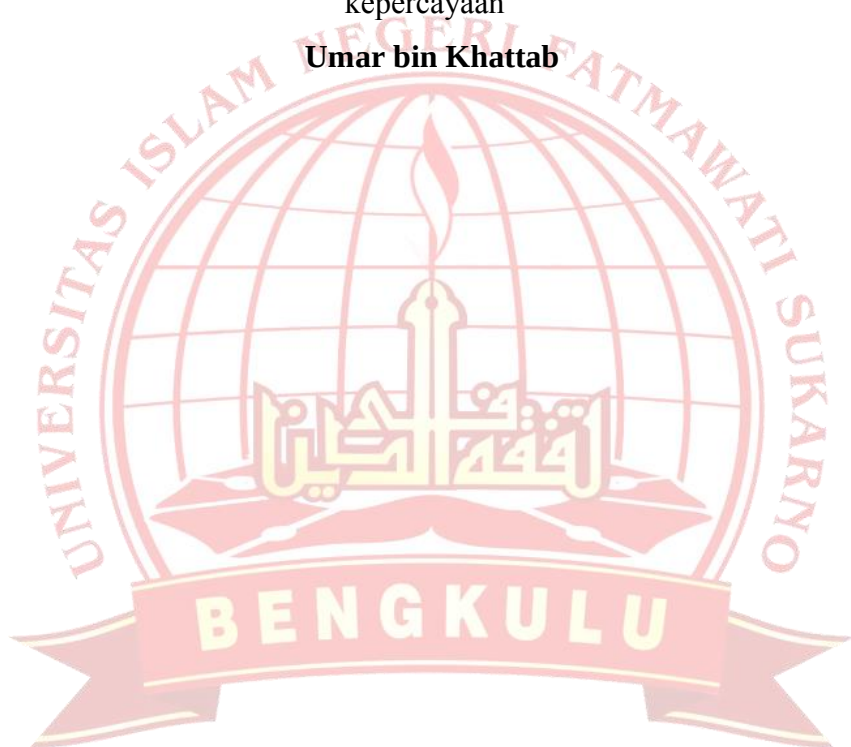
MOTTO

“Berjualah dengan sungguh-sungguh, karena kesuksesan adalah milik orang yang pantang menyerah”

QS. An-Najm:39

“Seseorang yang berani bertindak, dia pantas mendapatkan kepercayaan”

Umar bin Khattab



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin, terima kasih ya allah atas semua limpahan rahmat dan kasih sayangmu yang telah memberikan kelancaran serta kemudahan kepadaku dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepadamu jujunganku dan suri tauladanku nabi Muhammad Saw dan para sahabatnya. Dengan tulus dan penuh cinta serta kasih sayang kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Terkhusus untuk kedua orang tuaku yang paling hebat ayah (Miril Mukminin) dan ibu (Aida) yang sangat aku cintai dan sayangngi. Terimakasih atas doa serta perjuangan kalian hingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Teruntuk Adekku (Prada Leo Sandika), terimakasih telah menjadi penyemangat dan selalu memberikan arahan nasehat serta membantu mendoakan dalam setiap langkahku.
3. Kepada teman-teman seperjuangan terbaikku (Elza Rahmadania, Priska Septiana, Suci Memi Wahyu Intan Pratama, Tiara Meresta, Ranti Septiana Ningsi, Sefni Yudiantri, dan Etia Mardiyanti) terima kasih selalu membantu dan menemaniku dalam keadaan suka dan duka untuk pembuatan tugas akhir ini.
4. Teruntuk Ibu Dr. Herlina Yustanti, M.A. Ek . selaku pembimbing 1 dan ibu Esti Alfiah,ME. selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan dorongan serta motivasi pada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir (

Skripsi) ini.

5. Teruntuk teman seperjuangan perbankan syariah kelas D angkatan 2022 terimakasih telah menjadi teman sekelas yang baik dan telah memberikan informasi kepadaku.
6. Teruntuk seluruh perbankan syariah angkatan 2022 sudah memberikan warna selama perkuliahan.
7. Terima kasih kepada almamater tercintaku UINFAS Bengkulu.
8. Terakhir, kupersembahkan kepada diriku sendiri sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang Perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan Impian besar. Terimakasih kepada peneliti karya tulis ini, ULAN PARAMITA, Tidak mudah menjadi kamu. Tapi hari ini, izinkan aku mengucapkan terimakasih untuk semua luka yang tak kau tunjukkan, untuk semua do'a yang kau panjatkan dalam diam, untuk semua malam yang kau lewati dengan dada sesak namun tetap memilih esok. Aku bangga padamu, bukan karena kau sempurna, tapi karena kau mampu bertahan disaat semua alasan untuk menyerah begitu banyak.

ABSTRAK

Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)
Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi Mobile Banking
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)

Oleh ULAN PARAMITA, Nim 2223140102

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran melalui aplikasi BSI *Mobile Banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Adam Malik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif (kausal), sumber data digunakan data primer dan sekunder, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) variabel kemudahan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik keputusan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0.454 > 0.005$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, 2) variabel manfaat variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik keputusan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0.979 > 0.005$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, 3) variabel keamanan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik keputusan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0.014 > 0.005$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, 4) variabel resiko variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik keputusan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0.152 > 0.005$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak, 5) variabel pengetahuan dan informasi variabel tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik keputusan hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar

0.000>0.005 sehingga H_0 ditolak dan H_1 ditolak. Variabel kemudahan, manfaat, keamanan, dan resiko berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran di bank BSI Adam Malik. Dasar pengambilan keputusan hasil Uji F diatas dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 66.488 dengan tingkat signifikan 0,000.

Kata kunci: kemudahan, manfaat, keamanan, resiko, dan pengetahuan dan informasi



ABSTRACT

*Analysis of Factors Influencing Satisfaction with the Use of QRIS
(Quick Response Code Indonesian Standard) as a Payment
System in BSI Mobile Banking
(Case Study of Bank Syariah Indonesia Adam Malik Branch
Customers)*

By ULAN PARAMITA, NIM 2223140102

The purpose of this study is to analyze the factors influencing the satisfaction of using QRIS as a payment system through the BSI Mobile Banking application among Bank Syariah Indonesia (BSI) Adam Malik Branch customers. This research uses a quantitative approach with a descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data, and the sample size is 80. The results of the study show that 1) the convenience variable is a variable that partially influences the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik bank, the t-test results obtained a significant value of $0.454 > 0.005$ so that H_0 is accepted and H_1 is rejected, 2) the benefit variable is a variable that partially influences the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik bank, the t-test results obtained a significant value of $0.979 > 0.005$ so that H_0 is accepted and H_1 is rejected, 3) the security variable is a variable that partially influences the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik bank, the t-test results obtained a significant value of $0.014 > 0.005$ so that H_0 is rejected and H_1 is accepted, 4) the risk variable is a variable that partially influences the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik bank, the t-test results obtained a significant value of $0.152 > 0.005$ so that H_0 is accepted and H_1 is rejected, 5) the knowledge and information variable The variable does not have a partial effect on the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik Bank. The t-test results obtained a significant value of $0.000 > 0.005$, so H_0 is rejected and H_1 is accepted. The variables of convenience, benefits, security, and risk simultaneously influence the satisfaction of using QRIS as a payment method at BSI Adam Malik Bank. The

basis for making decisions based on the F-test results above can be seen that the calculated F is 66.488 with a significance level of 0.000.

Keywords: convenience, benefits, security, risk, and knowledge and information



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di BSI Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik)”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan junal ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. K.H. Khairuddin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.

2. Prof.Dr.H.Suwarjin,M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Ibu Yenti Sumarni,S.E.,M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam belajar dan memberikan arahan selama perkuliahan.
4. Ibu Yetti Afrida Indra, M.Ak. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam belajar dan memberikan arahan selama perkuliahan.
5. Ibu Dr. Herlina Yustanti, M.A. Ek. selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini.
6. Ibu Esti Alfiah,ME. selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini.
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Miril Mukminin dan Ibu Aida yang tercinta yang tiada henti melantunkan doa untuk anak-anaknya agar sukses dunia dan akhirat dan selalu memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) ini.

8. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya selama perkuliahan dengan penuh keikhlasan.
9. Semua staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

Dalam penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah penulis kedepannya.

Bengkulu, april 2025 M
Ramadan 1447 H
Penulis,

ULANPARAMITA
NIM. 2223140102

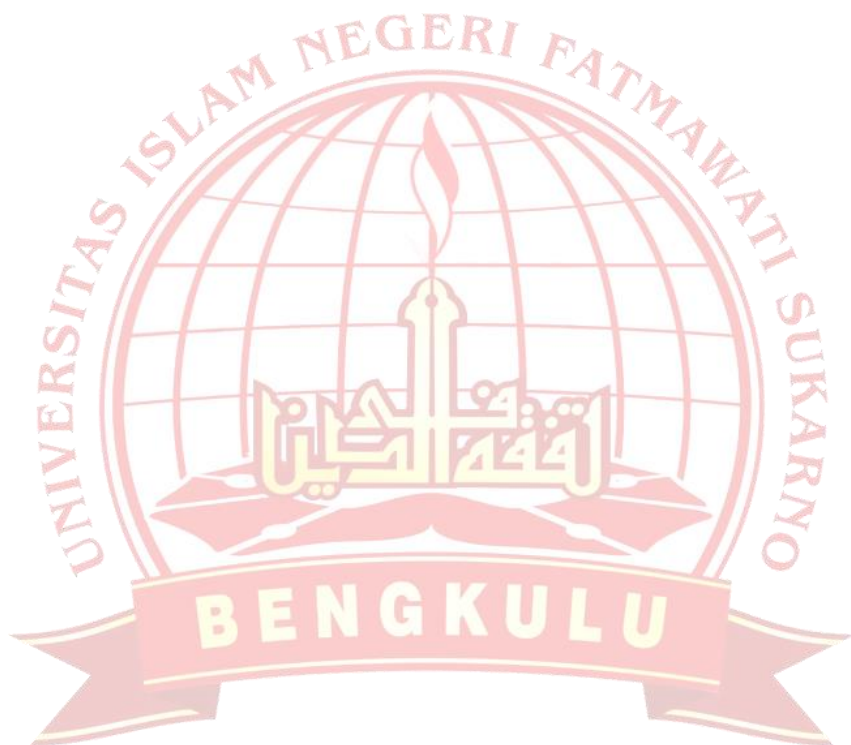
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMANPERSETUJUAN.	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penilaian	15
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Kepuasan	18
1. Pengertian kepuasan.....	18
2. Indikator kepuasan	18
3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	19

B. Kemudahan	20
1. Pengertian kemudahan	21
2. Indikator kemudahan	21
3. Faktor yang mempengaruhi keamanan	21
C. . Manfaat	22
1. Pengertian manfaat	22
2. Indikator manfaat	22
3. Faktor yang mempengaruhi manfaat.....	22
D. Keamanan.....	23
1. Pengertian keamanan	23
2. Indikator keamanan.....	24
3. Faktor yang memepengaruhi keamanan.....	24
E. Resiko.....	24
1. Pengertian Resiko.	24
2. Indikator Resiko.....	25
3. Faktor yang mempengaruhi Resiko.	25
F. Pengetahuan dan informasi	25
1. Penegertian pengetahuan dan informasi.....	25
2. Indikator pengetahuan dan informas.	26
3. Faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan informasi.	27
G. QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>).	27
1. Pengertian QRIS.....	27
2. Manfaat QRIS.	29

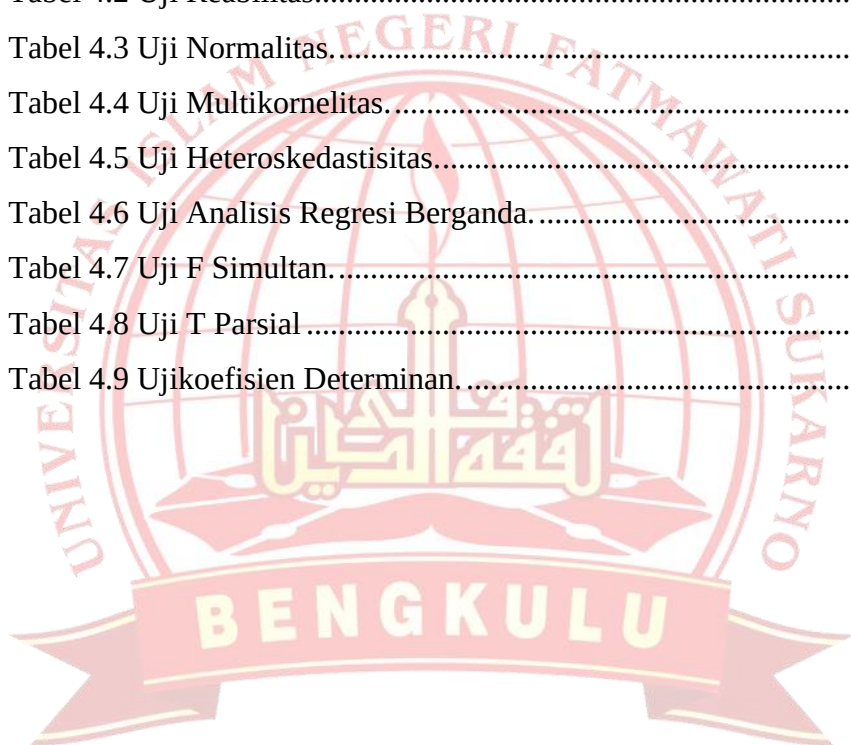
3. Jenis Pembayaran Menggunakan QRIS Merchant Presented Mode (MPM) Statis	30
4. Sistem pembayaran QRIS	31
5. Faktor faktor QRIS.....	33
H. <i>Mobile Banking</i>	37
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	37
2. Fitur Fitur Yg Digunakan Di <i>Mobile Banking</i>	39
3. Sejarah <i>Mobile Banking</i>	40
4. Syarat pembukaan <i>Mobile Banking</i>	41
5. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	41
6. Faktor faktor <i>Mobile banking</i>	42
I. Kerangka Berfikir	44
J. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	51
C. Populasi Dan Sampel	51
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	53
E. Variabel Dan Definisi Operasional	56
F. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.	69
A. HASIL PENELITIAN.....	69
1. Uji Kualitas Data.....	69
2. Uji Asumsi Klasik.....	73
3. Uji Hipotesis	77

4. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi dari BSI Adam Malik.	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3.3 Skala Likert.	56
Tabel 4.1 Uji Validitas.	69
Tabel 4.2 Uji Reabilitas.....	72
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.6 Uji Analisis Regresi Berganda.....	77
Tabel 4.7 Uji F Simultan.....	80
Tabel 4.8 Uji T Parsial	81
Tabel 4.9 Uji koefisien Determinan.	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Profil Penulis	112
Lampiran 2: Form Pengajuan Judul	113
Lampiran 3: SK Pembimbing	115
Lampiran 4: Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 5: Surat Permohonan Izin Penelitian.	122
Lampiran 6: Karakteristik Data Responden.....	123
Lampiran 7: Tabulasi Responden	124
Lampiran 8: Hasil Olah Data SPSS 25	134
Lampiran 9 : Dokumentasi.....	149
Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Pembimbing (I)	151
Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Pembimbing (II)	154
Lampiran 12 : Nilai Pembimbing.1 Dan 2	157
Lampiran 13 : Surat Keterangan Plagiatrisme	159
Lampiran 14 : Surat Keterangan SKPI	160

